

MEMORANDO

(MEM-201801306 – MD-DIMAR-GRUCOG-ASEPAC)

Bogotá D. C. 24 de julio de 2018

PARA: Capitán de Navío
HERNANDO GARCÍA GÓMEZ
 Coordinador Grupo de Coordinación General

DE: Profesional de Defensa
ADRIANA ALARCÓN TORRES
 Responsable Área de Servicio y Participación Ciudadana

ASUNTO: Informe interno proceso G5.2 Servicio y Participación Ciudadana, II trimestre 2018

Con toda atención me permito dar a conocer el informe del sistema de atención al ciudadano, comprendido del 01 de abril al 30 de junio de 2018.

1. Sistema de atención a peticiones (PQRS)

Durante el periodo a reportar, se recibieron **1028** peticiones, evidenciando un aumento del **17,89%** con respecto al periodo anterior.



*Volumen de peticiones para la vigencia 2018.

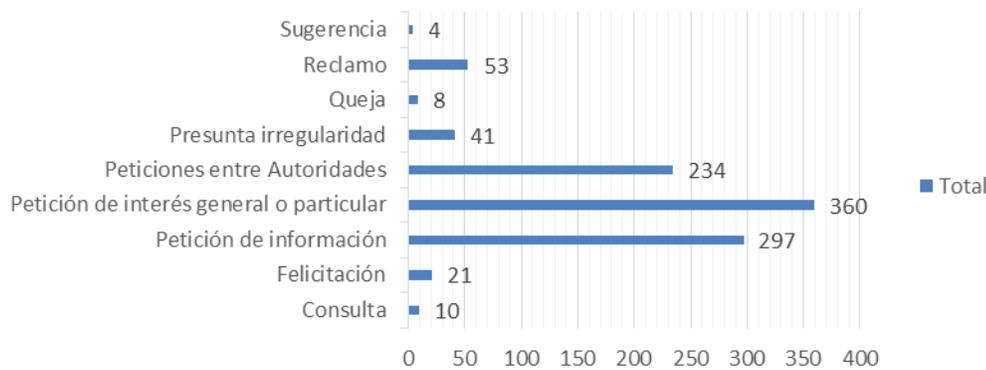
1.1 Modalidad de petición

Dentro de las peticiones recibidas, el comportamiento muestra que el mayor volumen en la clasificación de solicitudes corresponde al tipo «Petición», lo cual incluye: Petición de información, Petición de interés general o particular y Petición entre autoridades, con un total de **891** solicitudes.

“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D. C.
 Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
 dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>
 RSdM taG/ Rpac s408 RuhZ lv6U 7NY=
 Documento firmado digitalmente



*Volumen de peticiones por modalidad

A continuación se discrimina la clasificación de las peticiones por tipo de petición:

Modalidad de petición	Total	%
Consulta	10	0,97%
Sin clasificar	10	0,97%
Felicitación	21	2,04%
A la Entidad	8	0,78%
A un funcionario	11	1,07%
A un proceso	2	0,19%
Petición de información	297	28,89%
Sin clasificar	1	0,10%
Documentos	3	0,29%
Información General	251	24,42%
Normatividad	10	0,97%
Requisitos del trámite	32	3,11%
Petición de interés general o particular	360	35,02%
Sin clasificar	3	0,29%
Estado del trámite	25	2,43%
Información General	2	0,19%
Reconocimiento de un Derecho	330	32,10%
Peticiones entre Autoridades	234	22,76%
Sin clasificar	234	22,76%
Presunta irregularidad	41	3,99%
Presunta violación a las normas de bienes de uso público de jurisdicción de Dimar	10	0,97%
Presunta violación a las normas de la marina mercante	27	2,63%

“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D. C.
 Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
 dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co



Presunta violación al régimen contractual	2	0,19%
Presunta violación al régimen disciplinario	1	0,10%
Presunto Hecho de Corrupción	1	0,10%
Queja	8	0,78%
Presunta Negligencia de un funcionario	6	0,58%
Presunto trato inadecuado por parte de un funcionario	2	0,19%
Reclamo	53	5,16%
Demora en el tiempo de entrega del trámite	39	3,79%
Fallas en los canales de comunicación	5	0,49%
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial	9	0,88%
Sugerencia	4	0,39%
A la Entidad	2	0,19%
A un proceso	2	0,19%
Total general	1028	100%

1.2 Modalidad de petición por dependencia

En la información que se presenta a continuación, se agrupa en la columna «Petición» las correspondientes a: Petición de información, Petición de interés general o particular y Petición entre autoridades.

Modalidades de peticiones radicadas a las diferentes dependencias y unidades de la Entidad:

Dependencia	Petición		Quejas	Reclamos		Sugerencias		Denuncias		Consultas		Felicitaciones		Subtotal	
SUBMERC Área de apoyo	28	2,72%												28	2,72%
SUBMERC Empresas	8	0,78%												8	0,78%
SUBMERC Gente de Mar	30	2,92%		12	1,17%	1	0,10%							43	4,18%
SUBMERC Naves	11	1,07%		1	0,10%									12	1,17%
SUBMERC Transporte Marítimo	9	0,88%												9	0,88%
SUBMERC Transporte y Certificación	124	12,06%		24	2,33%					1	0,10%			149	14,49%
SUBDEMAR Litorales	19	1,85%												19	1,85%
SUBDEMAR Señalización	18	1,75%	1	0,10%										19	1,85%
SUBAFIN Área Financiera	35	3,40%		2	0,19%			2	0,19%					39	3,79%
GRASI	2	0,19%												2	0,19%
GRUCOI	1	0,10%												1	0,10%
GRUDHU	10	0,97%		1	0,10%									11	1,07%
GPLAD	2	0,19%								1	0,10%			3	0,29%

“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D. C.
Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

GRUINCO	4	0,39%			4	0,39%									8	0,78%
LEMAR	20	1,95%	4	0,39%	2	0,19%			4	0,39%	7	0,68%			37	3,60%
SIMPO	17	1,65%	1	0,10%											18	1,75%
SIMPO - Protección Marítima	1	0,10%													1	0,10%
SEPAC	230	22,37%			3	0,29%	1	0,10%			1	0,10%	20	1,95%	255	24,81%
CP01	87	8,47%	0		0		0		3	0,29%	0		1	0,10%	91	8,85%
CP02	17	1,65%													17	1,65%
CP03	17	1,65%			1	0,10%									18	1,75%
CP04	30	2,92%	1	0,10%					6	0,58%					37	3,60%
CP05	78	7,59%			2	0,19%			7	0,68%					87	8,46%
CP06	1	0,10%													1	0,10%
CP07	22	2,14%	1	0,10%	1	0,10%	0		3	0,29%	0		0		27	2,62%
CP08	7	0,68%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	7	0,68%
CP09	21	2,04%		0,00%		0,00%	1	0,10%	1	0,10%		0,00%		0,00%	23	2,24%
CP10	7	0,68%													7	0,68%
CP12	4	0,39%					1	0,10%							5	0,49%
CP14	12	1,17%							15	1,46%					27	2,63%
CP15	3	0,29%													3	0,29%
CP16	3	0,29%													3	0,29%
CP17	1	0,10%													1	0,10%
CP19	1	0,10%													1	0,10%
CIOH	10	0,97%													10	0,97%
GINRED 3	1	0,10%													1	0,10%
Total general	891	86,67%	8	0,78%	53	5,16%	4	0,39%	41	3,99%	10	0,97%	21	2,04%	1028	1000%

*Las dependencias que no se encuentran en el informe, no registraron ingresos de peticiones en el sistema para el periodo a reportar.

1.3 Modalidad de petición por asunto

Asunto y Subtipo de solicitud	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Consultas	Felicitaciones	Subtotal
Administrativo y Financiero								
Contratación, convocatoria, licitación	3	0,29%						3
Otra información	2	0,19%	1	0,10%	1	0,10%		4
Sin clasificación	35	3,40%	3	0,29%	1	0,10%		39

"Consolidemos nuestro país marítimo"

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D. C.
Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

Licencia de peritos marítimos	7	0,68%												7	0,68%	
Licencia de practicaaje	4	0,39%												4	0,39%	
Solicitudes de ascenso	2	0,19%			1	0,10%								3	0,29%	
Solicitudes de homologación	7	0,68%			1	0,10%								8	0,78%	
Títulos y/o licencias de navegación para tripulantes y oficiales	82	7,98%			37	3,60%			1	0,10%				120	11,67%	
Información General de la Entidad																
Datos o información Unidades Regionales	8	0,78%												8	0,78%	
Funciones Dimar	15	1,46%	1	0,10%			1	0,10%			1	0,10%	2	0,19%	20	1,95%
No competencia de Dimar (trasladada)	9	0,88%												9	0,88%	
Normatividad	4	0,39%					1	0,10%			1	0,10%		6	0,58%	
Otra información	50	4,86%	3	0,29%					2	0,19%			6	0,58%	61	5,93%
Información no relacionada con trámites									1	0,10%				1	0,10%	
Investigación Científico Marítima																
Cartografía náutica	2	0,19%												2	0,19%	
Centros de Investigación	3	0,29%												3	0,29%	
Hidrografía/Oceanografía	1	0,10%												1	0,10%	
Solicitud de datos Oceanográficos y/o Marino Costeros	23	2,24%												23	2,24%	
Litorales																
Concesión en playas marítimas y terrenos de bajamar (bienes de uso público)	21	2,04%							1	0,10%			1	0,10%	23	2,24%
Expedición o prórroga de permiso de permanencia para embarcaciones extranjeras, en labor científica y/o técnica en aguas jurisdiccionales Colombianas	1	0,10%												1	0,10%	

“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D. C.
Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

RSdM taG/ Rpac s408 RuhZ IV6U 7NY= Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea

Información no relacionada con trámites	48	4,67%	2	0,19%						3	0,29%	2	0,19%	3	0,29%	58	5,64%
Invasiones/restituciones bienes de uso público	5	0,49%								5	0,49%					10	0,97%
Normatividad	5	0,49%														5	0,49%
Trazados de jurisdicción	8	0,78%										1	0,10%			9	0,88%
Sin clasificación	1	0,10%														1	0,10%
Naves																	
Asignación Letras de Llamada / MMSI	6	0,58%			1	0,10%										7	0,68%
Cancelación de matrícula para naves mayores y menores de bandera Colombiana	2	0,19%														2	0,19%
Certificado de Matrícula definitiva o provisional de naves y artefactos navales	2	0,19%											1	0,10%		3	0,29%
Información no relacionada con trámites	285	27,72%								22	2,14%	4	0,39%	1	0,10%	312	30,35%
Información no relacionada con trámites	5	0,49%														5	0,49%
Marpol	1	0,10%														1	0,10%
Normatividad	1	0,10%														1	0,10%
Sin clasificación	1	0,10%														1	0,10%
Protección del Medio Marino																	
Marpol	6	0,58%								2	0,19%					8	0,78%
Protección Marítima (PBIP)																	
Información no relacionada con trámites	6	0,58%														6	0,58%
Señalización Marítima																	
Información no relacionada con trámites	3	0,29%														3	0,29%
Normatividad	1	0,10%														1	0,10%
Servicios en Línea y Canales de Comunicación																	

“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D. C.
Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

Canales de atención	2	0,19%													2	0,19%
Pago de facturas	3	0,29%			3	0,29%									6	0,58%
Publicaciones	1	0,10%													1	0,10%
Sede Electrónica	3	0,29%													3	0,29%
Zona de consultas y descargas	3	0,29%													3	0,29%
Transporte Marítimo y Fluvial Internacional																
Habilitación, permiso de operación y autorización especial para transporte marítimo	2	0,19%													2	0,19%
Información no relacionada con trámites	17	1,65%													17	1,65%
Sin clasificación	1	0,10%													1	0,10%
Total general	891	86,67%	8	0,78%	53	5,16%	4	0,39%	41	3,99%	10	0,97%	21	2,04%	1028	100%

1.4 Modalidad de petición por medio de recepción y multicanales

Detalle del ingreso de peticiones radicadas en el Sistema de Atención a Peticiones, a través de los diferentes canales de atención:

Medio de recepción	Total	%
Correo electrónico	466	45%
Presencial	274	27%
Línea Gratuita	39	4%
Línea Directa	0	0%
Redes sociales	4	0%
Sitio Web	88	9%
Chat	20	2%
Empresas de mensajería	134	13%
Fax	0	0%
Otro (Línea Anticorrupción)	3	0%
Total	1028	100%

A continuación se presenta la atención de peticiones que fueron resueltas al momento de la atención y que por su naturaleza no requirieron radicación en el Sistema de Atención a Peticiones.

“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D. C.
Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

Medio de recepción	Total	%
Urna de cristal	0	0%
Línea Anticorrupción	0	0%
Buzón de sugerencias	0	0%
Atención presencial	6928	88%
Atención telefónica	0	0%
Call Center	576	7%
Foros	3	0%
Otros (chat)	391	5%
Total	7898	100%

1.5 Tiempo promedio de respuesta

A continuación se relacionan los tiempos promedio de respuesta de las peticiones:

Tipo de petición	Solicitudes recibidas	Peticiones vencidas	Promedio tiempo de respuesta sin vencer	Promedio días de vencimiento
Consulta	10	0	18,1	0
Felicitación	21	0	2,57	0
Petición	891	61	5,95	1,95
Presunta irregularidad	41	6	10,39	1,16
Queja	8	1	5,6	1
Reclamo	53	2	8,2	1,5
Sugerencia	4	1	8	3
Total	1028	71	8,40	1,23

1.6 Relación de cumplimiento e incumplimiento de términos de Ley por parte de dependencias/unidades

En el presente ítem se relaciona el total de peticiones recibidas por las dependencias; cuántas fueron resueltas dentro de los términos de Ley y cuántas extemporáneamente.

El tiempo de respuesta de las peticiones vencidas se encuentra en un promedio de **1.87 días**, esto significa que en promedio, las peticiones que son resueltas fuera de los tiempos, se están resolviendo aproximadamente 2 días posteriores al vencimiento.

Asimismo, se presenta un **92.26%** de cumplimiento en el indicador de atención oportuna a las peticiones, con un total de **71** peticiones vencidas.

Dependencia/unidad	Respuesta de peticiones dentro de tiempos de Ley	Respuestas de peticiones extemporáneas	Total general
SUBMERC Área de Apoyo	28	0	28

“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D. C.
Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

SUBMERC Empresas	8	0	8
SUBMERC Gente de Mar	42	1	43
SUBMERC Naves	8	4	12
SUBMERC Transporte Marítimo	9	0	9
SUBMERC Transporte y Certificación	146	3	149
SUBDEMAR Litorales	18	1	19
SUBDEMAR Señalización	15	4	19
SUBAFIN	36	3	39
GRASI	1	1	2
GRUCOI	1	0	1
GRUDHI	11	0	11
GPLAD	3	0	3
GRUINCO	7	1	8
GLEMAR	34	3	37
ASIMPO	16	2	18
ASIMPO - Protección Marítima	1	0	1
ASEPAC	252	3	255
CP01	86	5	91
CP02	16	1	17
CP03	13	5	18
CP04	37	0	37
CP05	76	11	87
CP06	1	0	1
CP07	21	6	27
CP08	6	1	7
CP09	19	4	23
CP10	6	1	7
CP12	4	1	5
CP14	17	10	27
CP15	3	0	3
CP16	3	0	3
CP17	1	0	1
CP19	1	0	1
COIH	10	0	10
GINRED 3	1	0	1
Total general	957	71	1028

1.7 Quejas y reclamos

1.7.1 Quejas y reclamos por dependencia o unidad

“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D. C.
Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

Dependencia	Reclamos
SUBMERC Gente de Mar	12
SUBMERC Naves	1
SUBMERC Transporte y Certificación	24
SUBAFIN Área Financiera	2
GRUDHU	1
GRUINCO	4
GLEMAR	2
ASEPAC	3
CP03	1
CP05	2
CP07	1

Dependencia	Quejas
SUBDEMAR Señalización	1
GLEMAR	4
ASIMPO	1
CP04	1
CP07	1

1.7.2 Quejas y reclamos por asunto

Asunto y Subtipo de solicitud	Reclamos
Administrativo y financiero / Otra información	1
Administrativo y financiero / Sin clasificación	3
Control de tráfico marítimo / Información no relacionada con trámites	1
Desarrollo humano / Personal Dimar retirado	1
Gente de Mar / Documento de Identificación del Marino (DIM)	1
Gente de Mar / Información no relacionada con trámites	3
Gente de Mar / Solicitudes de ascenso	1
Gente de Mar / Solicitudes de homologación	1
Gente de Mar / Títulos y/o licencias de navegación para tripulantes y oficiales	37
Naves / Asignación Letras de Llamada / MMSI	1
Servicios en Línea y Canales de Comunicación / Pago de facturas	3

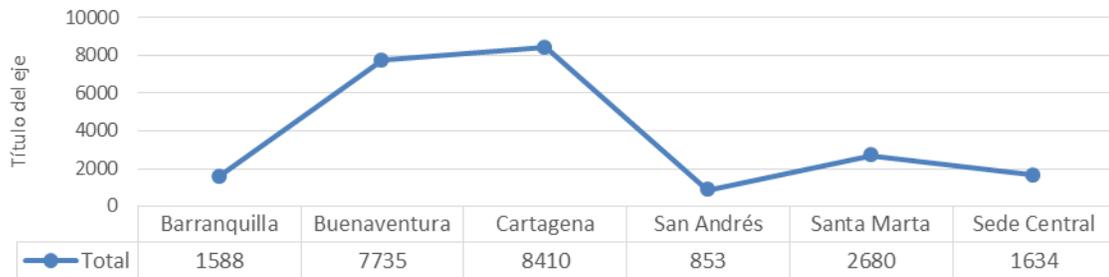
Asunto y Subtipo de solicitud	Quejas
Derechos humanos	1
Gente de mar / Información no relacionada con trámites	1
Información general de la Entidad / Funciones Dimar	1
Información general de la Entidad / Otra información	3
Litorales / Información no relacionada con trámites	2

“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D. C.
Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

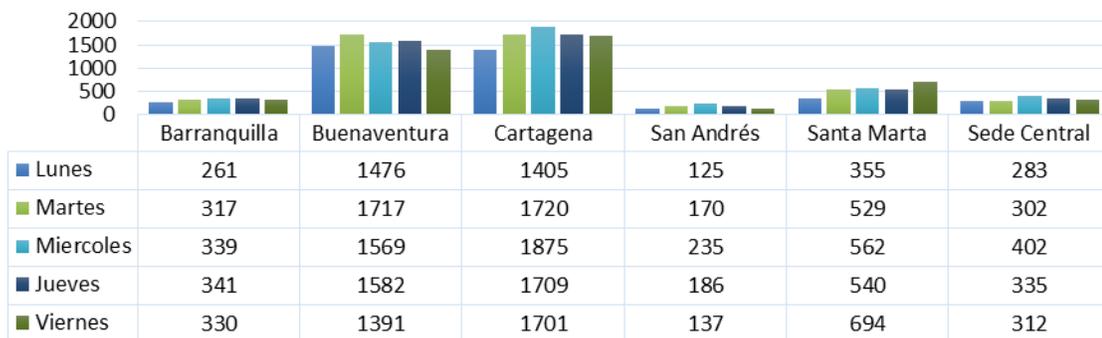
2 Atención presencial

En el periodo de análisis se presentaron **22.900** visitas por parte de los ciudadanos en las unidades de Buenaventura, Barranquilla, Santa Marta, Cartagena, San Andrés y Bogotá:



2.1 Comportamiento de visitas semanalmente

Se evidencia que el mayor volumen de visitas en el trimestre se presenta entre los días martes y miércoles.



2.2 Histórico comportamiento total de visitas efectuadas por trimestre

A continuación se presenta el comparativo del comportamiento de visitas, siendo en este caso el correspondiente al segundo trimestre de 2018.

Se evidencia un aumento del 3.01% con respecto al periodo anterior, pasando de 22.231 visitas a 22.900 visitas.

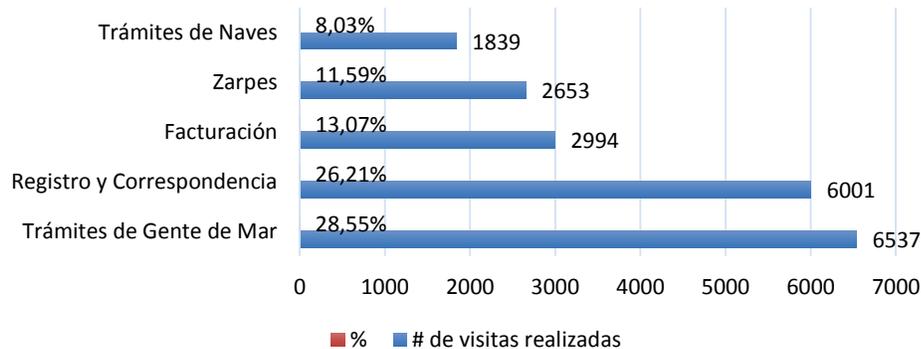
I trimestre	II trimestre	III trimestre	IV trimestre
37,62%	3,01%		
			
Aumento	Aumento		

“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D. C.
Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

2.3 Comportamiento general de visitas de acuerdo a tipo de servicio

Dentro del ranking de motivos más comunes de visita se encuentran los siguientes:



2.4 Comportamiento tiempo de espera

El tiempo de espera ideal para que un usuario sea atendido de acuerdo al volumen de visitas en general, se encuentra establecido en un lapso de 20 minutos, este es el comportamiento de tiempos de espera:

Validación	%	Total turnos
% de cumplimiento tiempo de espera	79,49%	14602
% de incumplimiento tiempo de espera	20,51%	3767
Total visitas	100%	18369

2.4.1 Promedio de cumplimiento por unidad

Dentro de los turnos que cumplen con el tiempo de espera establecido, el usuario espera en sala para ser atendido un promedio de **00:04:16**.

🚩	Buenaventura 00:05:25	🚩	Cartagena 00:05:21
🚩	Barranquilla 00:03:33	🚩	San Andrés 00:05:17
🚩	Santa Marta 00:03:35	🚩	Sede Central 00:02:27

2.4.2 Promedio de incumplimiento por unidad

Los turnos en espera que no cumplieron con el tiempo establecido de 20 minutos, contaron con un tiempo promedio de 01:35:29; tiempo que los usuarios debieron permanecer en sala para ser atendidos. El incumplimiento de tiempo sobre el estipulado corresponde a **01:13:15**.

“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D. C.
Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

🚩	Buenaventura	🚩	Cartagena
	01:09:29		00:53:24
🚩	Barranquilla	🚩	San Andrés
	01:25:33		01:56:08
🚩	Santa Marta	🚩	Sede Central
	01:02:19		00:53:10

2.5 Comportamiento tiempo de atención

El tiempo de atención ideal de acuerdo al volumen de visitas en general se encuentra establecido en un periodo de tiempo de entre dos minutos y treinta minutos, de acuerdo con el tipo de solicitud que realiza el ciudadano. A continuación presentamos tabla de comportamiento de tiempos de atención.

Validación	%	Total turnos
% de cumplimiento tiempo de atención	58,99%	10835
% de incumplimiento tiempo de atención	41,01%	7534
Total visitas	100%	18369

2.5.1 Promedio de cumplimiento por unidad

En los turnos que cumplen con el tiempo de atención establecido, una vez el usuario es llamado, se identifica que la atención al usuario dura en promedio 00:08:50.

🚩	Buenaventura	🚩	Cartagena
	00:07:03		00:08:21
🚩	Barranquilla	🚩	San Andrés
	00:07:17		00:11:52
🚩	Santa Marta	🚩	Sede Central
	00:08:59		00:09:30

2.5.2 Promedio de incumplimiento por unidad

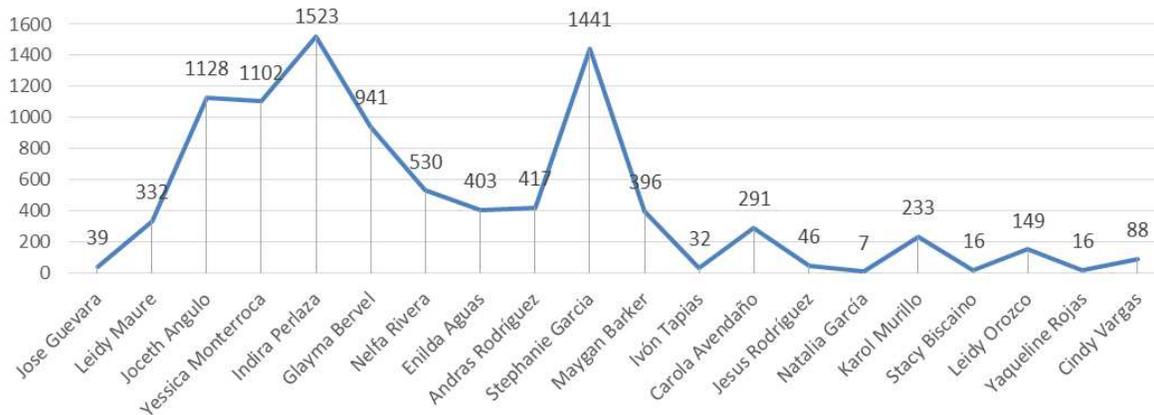
Los turnos en atención que no cumplieron con el tiempo establecido entre 2 minutos y media hora, contaron con un tiempo de 00:09:15 en los cuales los usuarios permanecieron en atención con el asesor.

🚩	Buenaventura	🚩	Cartagena
	00:05:32		00:08:49
🚩	Barranquilla	🚩	San Andrés
	00:04:15		00:20:13
🚩	Santa Marta	🚩	Sede Central
	00:13:34		00:03:09

“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D. C.
Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

2.6 Comparativo de usuarios atendidos por proceso tercerizado y funcionarios de capitania de puerto



2.7 Tiempo de atención por asesor (front office)

Asesor	Turnos atendidos	Promedio de tiempo espera	Promedio de tiempo atención
Jose Omar Guevara Gutierrez	39	0:24:27	0:04:54
Leidy Maure Alvarez	332	0:44:15	0:05:15
Joceth Andrés Angulo Herrera	1128	0:20:59	0:10:06
Yessica Julieth Monterrosa Ramos	1102	0:13:31	0:13:50
Indira Teresa Perlaza Montenegro	1523	0:22:28	0:10:48
Glayma Luz Verbel Blanco	941	0:12:32	0:11:48
Nelfa Rivera Mosquera	530	0:14:31	0:11:21
Enilda Rosa Aguas Montes	403	0:09:04	0:11:12
Andrea Carolina Rodriguez Silva	417	0:07:02	0:15:29
Stephanie Montes García	1441	0:24:06	0:12:51
Maygan Maree Barker Mitchell	396	1:01:05	0:16:43
Ivon Estela Tapias Herrera	32	0:18:21	0:11:21
Carola Emilia Avendaño Vicioso	291	0:10:33	0:13:26
Jesús David Rodriguez Romero	46	0:21:31	0:12:43
Natalia Judith García Narvaez	7	0:15:44	0:31:21
Karol Yadira Murillo Gonzalez	233	0:22:00	0:11:45
Stacy Biscaino Pomare	16	0:18:47	0:14:55
Leidy Diana Orozco	149	0:14:00	0:10:57

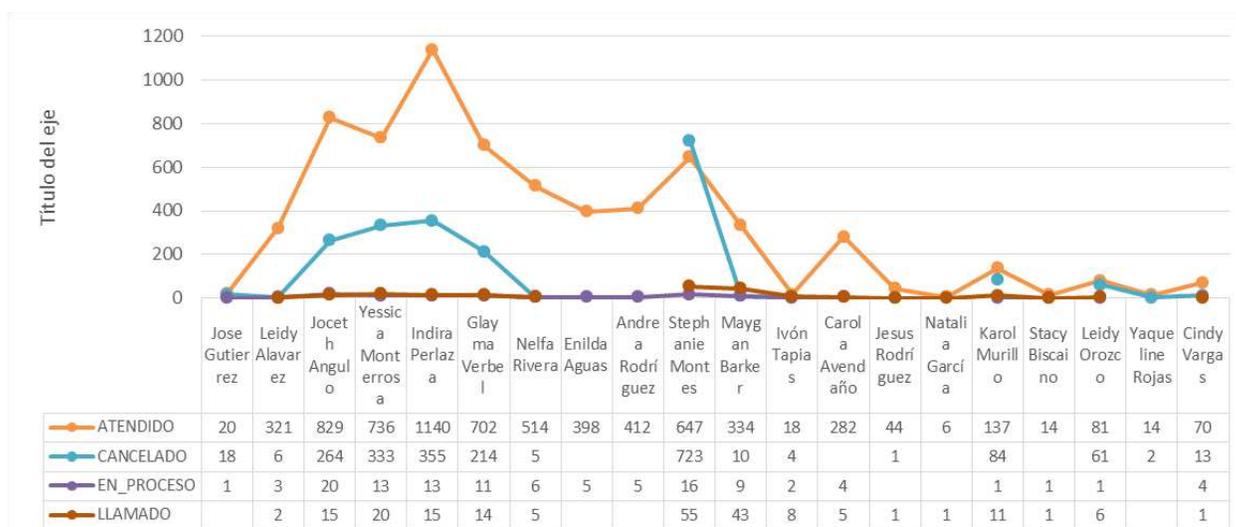
“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D. C.
 Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
 dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

Yaqueline Rojas Martinez	16	0:37:08	0:08:57
Cindy Paola Vargas Villamizar	88	0:33:06	0:15:43
Total general	9130	0:20:43	0:11:56

+

2.8 Presentación de turnos atendidos y cancelados por asesor



3 Atención telefónica

Las estadísticas iniciales corresponden a las llamadas entrantes a la extensión 2454, previo lanzamiento de la nueva línea gratuita de atención al ciudadano.

El tiempo promedio de duración de una llamada es de 00:03:42, el **35,27%** de las llamadas efectuadas por los ciudadanos no se atendieron por las causales “no contestada” o “teléfono ocupado”.

Estado	Total	%
Contestada	545	64,73%
No contestada	149	17,70%
Ocupado	148	17,58%
Total general	842	100%

3.1 Comportamiento del canal por día de la semana (extensión 2454)

“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D. C.
 Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
 dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co



Se presenta una disminución del 36,88% de llamadas entrantes a la extensión 2454; lo anterior debido a la implementación de la línea gratuita nacional de atención al ciudadano, a partir del 1 de junio del presente año.

3.2 Comportamiento línea gratuita nacional de servicio al ciudadano

A partir del 1 de junio/2018 se generó la implementación de la línea gratuita nacional de servicio al ciudadano, proyecto que permite la especialización del canal en dos asesores telefónicos donde se garantiza la atención oportuna de las inquietudes y requerimientos presentados por los usuarios a través del canal telefónico.

Durante el primer mes de implementación de la línea telefónica (01/06/2018 al 30/06/2018) se recibieron **331** llamadas, **318** atendidas por los agentes telefónicos, obteniendo un nivel de atención del **96%**.

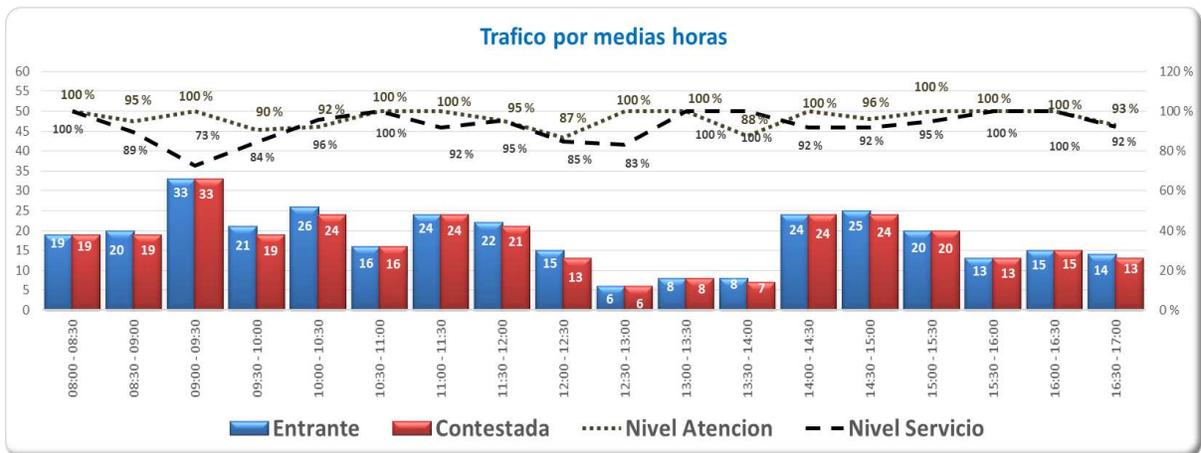
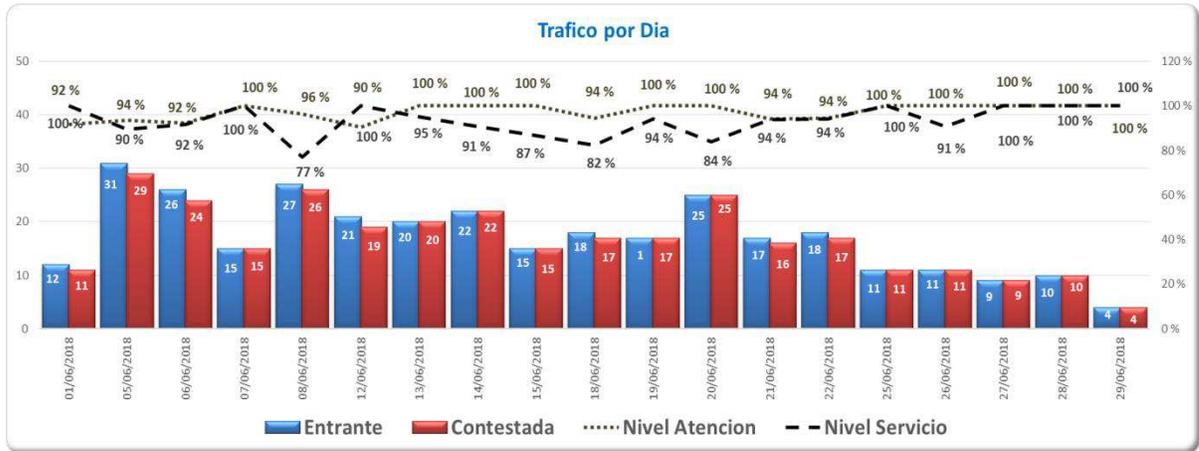
El tiempo promedio de atención de una llamada es de **00:07:49**.

Nivel Atención	Nivel Servicio	Nivel Abandono	Tiempo Promedio	Promedio Espera
96 %	88 %	4 %	00:07:49	00:00:15
96 %	88 %	4 %	00:07:49	00:00:15

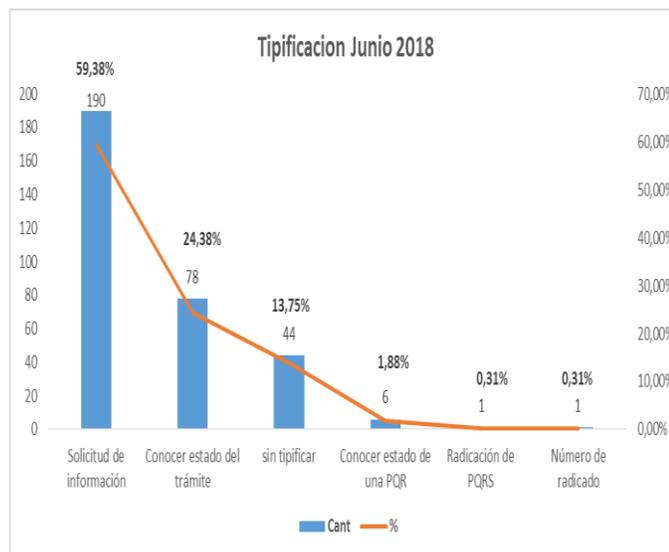
- *Nivel de atención:* porcentaje de llamadas entrantes recibidas.
- *Nivel de servicio:* del total de llamadas recibidas cuántas se respondieron antes del tiempo de espera establecido.
- *Nivel de abandono:* porcentaje de llamadas no contestadas.
- *Tiempo promedio:* duración promedio de la llamada recibida.
- *Promedio espera:* duración promedio de espera para responder la llamada.

Las siguientes imágenes muestran el tráfico de llamadas por día, así como por el rango de medias horas, encontrando tres picos de llamadas en los horarios de 09:00 a 10:00, de 11:30 a 12:00 y de 14:30 a 15:30.





3.3 Tipificación llamadas por asunto



Tipificación	Cant	%
Solicitud de información	190	59,38%
Información General de la Entidad	64	20,00%
Gente de Mar	41	12,81%
Empresas	22	6,88%
Administrativo y Financiero	19	5,94%
Naves	15	4,69%
No es competencia de la entidad	10	3,13%
Servicios en Línea y Canales de Comunicación	6	1,88%
Señalización Marítima	5	1,56%
Transporte Marítimo y Fluvial Internacional	2	0,63%
Investigación Científica Marítima	2	0,63%
Litorales	2	0,63%
Desarrollo Humano	1	0,31%
Protección Marítima (PBIP)	1	0,31%
Conocer estado del trámite	78	24,38%
Trámites Gente de Mar	62	19,38%
Trámites de empresas	10	3,13%
Trámites de Naves	5	1,56%
Trámites de Transporte Marítimo y Fluvial Internacional	1	0,31%
sin tipificar	44	13,75%
sin tipificar	44	13,75%
Conocer estado de una PQR	6	1,88%
Dentro del tiempo	4	1,25%
Vencido	2	0,63%
Radicación de PQRS	1	0,31%
Petición de información	1	0,31%
Número de radicado	1	0,31%
sin tipificar	1	0,31%
Total general	320	100,00%

4 Atención correo institucional

Constituye en la actualidad el principal canal de recepción de PQRS, y corresponde así mismo a la herramienta de contacto de la Entidad por la cual se reciben los comunicados, novedades, invitaciones o información general la cual es remitida a las dependencias correspondientes.

Dentro de la gestión realizada a las peticiones recibidas por el correo institucional se encuentra la creación de la petición en el SGDEA (Sistema de gestión documental electrónico de archivos), así como la administración de dichas peticiones para la obtención de respuestas requeridas por los ciudadanos y corresponden a los puntos descritos y señalados anteriormente.

Se recibieron **3844** correos electrónicos los cuales se clasificaron de la siguiente manera:

“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D. C.
Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co



5 Atención chat

Dentro del periodo correspondiente al II trimestre del año 2018, el chat recibió **411** consultas por parte de los ciudadanos.

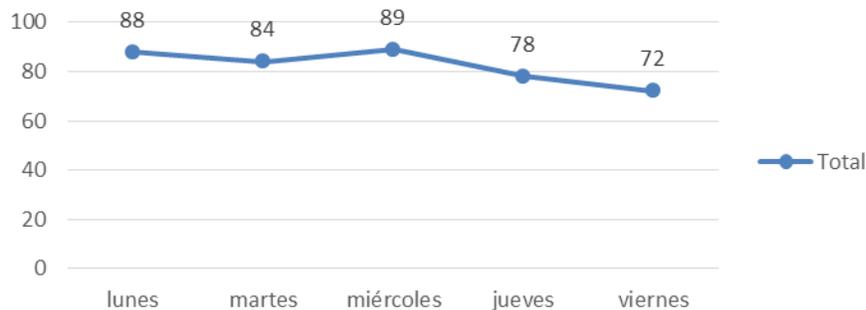
La duración promedio de atención corresponde a **00:18:36**, se evidencia aumento en el tiempo de atención en relación con el periodo anterior donde la duración correspondió a: **00:17:34** con un total de **371** contactos.

Se evidencia cumplimiento de horarios de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. por parte de los operadores Jaqueline Rojas, Ángela Bermúdez y Nelfa Rivera.

5.1 Comportamiento del canal en el año

Respecto al periodo anterior correspondiente al I trimestre de 2018 se evidencia un aumento **11,59%** en el volumen de contactos establecidos por los ciudadanos.

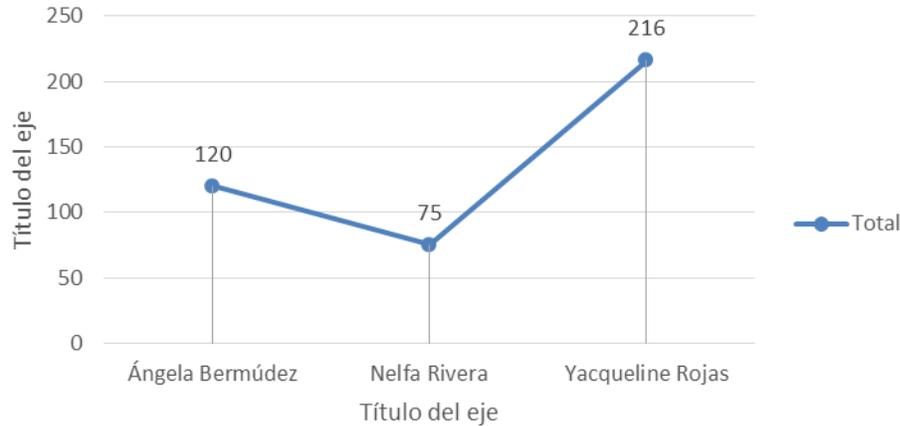
El comportamiento por día de la semana en el periodo de estudio fue el siguiente



“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D. C.
 Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
 dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

5.2 Atención de chats por operadores



6 Trámites radicados mediante la Sede Electrónica

En el siguiente recuadro se registran los trámites registrados a través de la Sede Electrónica:

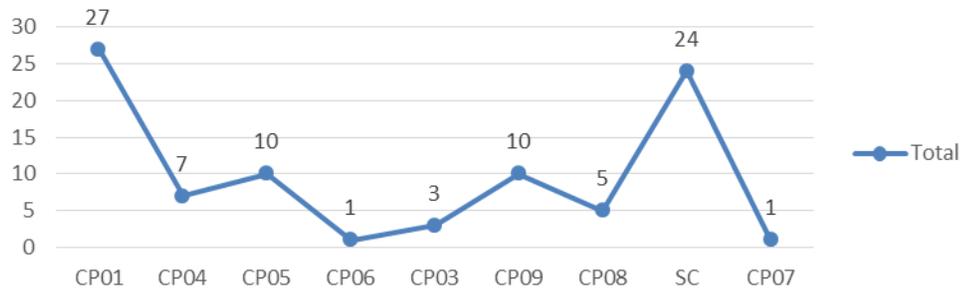
Trámite	Pago realizado	Paralizado	Presentado	Pago rechazado	Finalizado	En Trámite	Rechazado	Total general
Cancelación de matrícula para naves mayores y menores de bandera colombiana	3				3	1		7
Licencias de navegación para Tripulantes y Oficiales	2	7	2	3	9	5	1	29
Distintivos de llamada en las bandas atribuidas al servicio móvil marítimo			7		2			9
Licencia de Perito Marítimo		3		2	13			18
Asignación Número de Identificación del Casco					5			5
Licencia de Explotación Comercial para Empresas de Servicios Marítimos					7			7
Títulos de navegación para Tripulantes y Oficiales		6		1	2	1		10
Expedición o Prórroga del Permiso Provisional de Permanencia para Embarcaciones Deportivas Extranjeras		1	1					2

“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D. C.
Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

Licencias de Pilotos Prácticos						1		1
Total general	5	17	10	6	41	8	1	88

La siguiente gráfica menciona el número de trámites por unidad, en los que el usuario solicitó recibir su trámite, al momento de radicarlo en la Sede Electrónica:



7 Resultados indicadores de gestión

7.1 Atención oportuna a las peticiones

A cierre del 30 de junio del presente año, se respondieron oportunamente el **92.26%** de las peticiones

Indicador Atención Oportuna a las Peticiones ASEPAC



7.2 Nivel de satisfacción del ciudadano con el sistema de atención a peticiones

Para el periodo a reportar, el **76.34%** de los usuarios que respondieron la encuesta de precepción de peticiones, se encuentran satisfechos con el sistema de atención a peticiones.

7.3 Tiempo promedio de respuesta de las peticiones vencidas

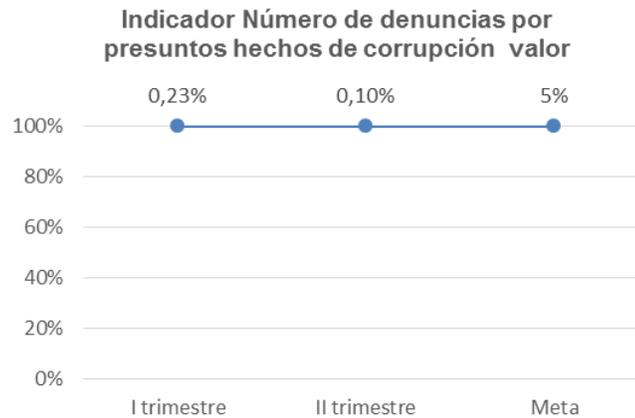
El tiempo de respuesta de las peticiones vencidas se encuentra en un promedio de **1.87 días**, esto significa que en promedio, las peticiones que son resueltas fuera de los tiempos, se están resolviendo aproximadamente 2 días posteriores al vencimiento.

“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D. C.
 Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
 dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

7.4 Número de denuncias por presuntos hechos de corrupción

Para el periodo a reportar se presentó 1 caso relacionado con un presunto hecho de corrupción, el cual surtió el proceso de indagación correspondiente



8 Evaluación por parte del usuario

La siguiente es la evaluación realizada por los usuarios con respecto a los canales utilizados para contactarse con la Entidad:

Servicios evaluados en el periodo	Número de personas que participan en la evaluación	Calificación			
		Excelente	Bueno	Regular	Malo
Sistema de atención a peticiones	131	65.64%	10.68%	14.5%	9.16%
Satisfacción Telefónica	42	71.42%	23.8%	2.38%	2.38%
Satisfacción chat	85	64.7%	16.47%	3.52%	15.29%
Satisfacción presencial	1006	618	342	30	16
Total	1264	789	380	53	42

8.1 Encuesta de satisfacción sistema de atención a peticiones PQRS

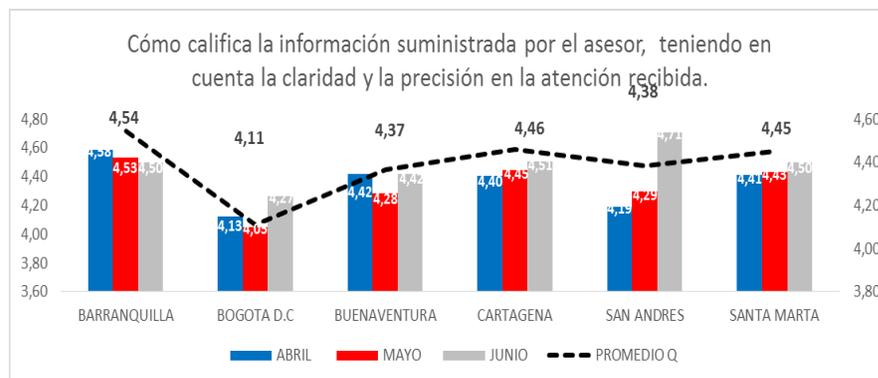
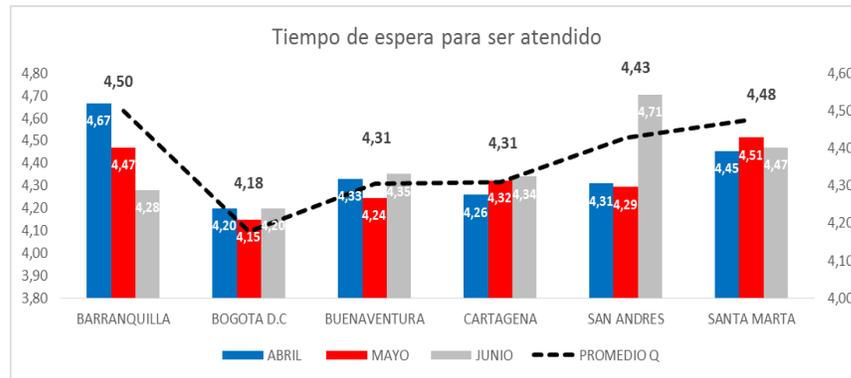


“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D. C.
 Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
 dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co



8.2 Encuesta de satisfacción presencial



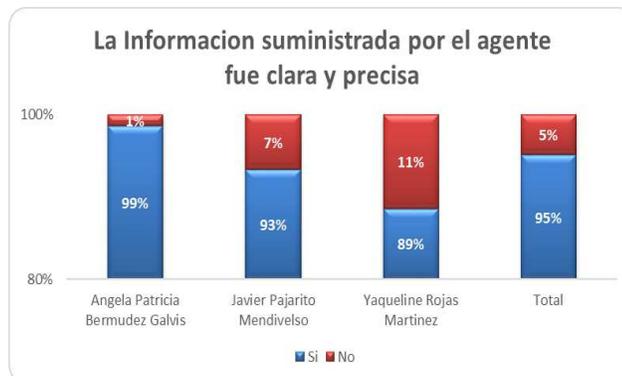
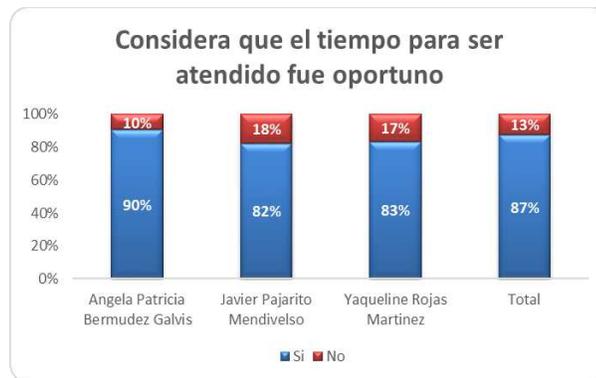
“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D. C.
 Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
 dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

3. Logró solucionar su requerimiento en el punto de atención (Respuesta SI o NO)

Capitanía	abr-18		Total abr-18	may-18		Total may-18	jun-18		Total jun-18	TOTAL Q	
	NO	SI		NO	SI		NO	SI		NO	SI
BARRANQUILLA	2	22	24		17	17		16	16	2	55
%	8%	92%		0%	100%		0%	100%		4%	96%
BOGOTA D.C	7	33	40	3	41	44	1	14	15	11	88
%	18%	83%		7%	93%		7%	93%		11%	89%
BUENAVENTURA	9	93	102	15	120	135	5	120	125	29	333
%	9%	91%		11%	89%		4%	96%		8%	92%
CARTAGENA	10	79	89	7	89	96	8	108	116	25	276
%	11%	89%		7%	93%		7%	93%		8%	92%
SAN ANDRES	1	20	21	1	16	17		17	17	2	53
%	5%	95%		6%	94%		0%	100%		4%	96%
SANTA MARTA	6	38	44	1	36	37	2	48	50	9	122
%	14%	86%		3%	97%		4%	96%		7%	93%
Total general	35	285	320	27	319	346	16	323	339	78	927
% Mes	11%	89%		8%	92%		5%	95%		8%	92%

8.3 Encuesta de satisfacción telefónica



“Consolidemos nuestro país marítimo”

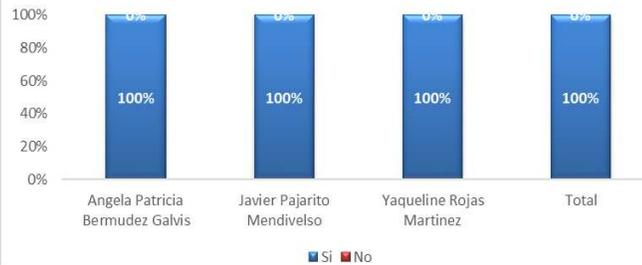
Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D. C.
 Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
 dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>
 RSdM taG/ Rpac s408 RuhZ lv6U 7NY=

Su requerimiento fue resuelto en esta llamada

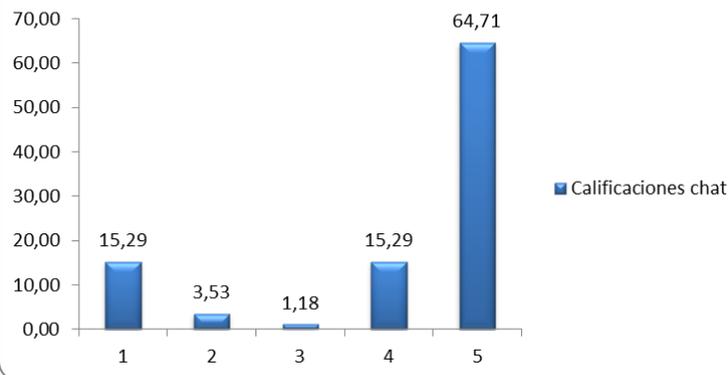


La atencion brindada por el asesor fue cordial



8.4 Encuesta de satisfacción chat

Calificaciones chat



9 Sugerencia levantamiento de acciones

Con el fin de generar oportunidades de mejora al interior de los procesos y así minimizar los productos no conformes identificados (quejas y reclamos) se sugiere que los procesos, que

“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D. C.
 Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
 dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co



evidencien que alguna no conformidad fue relacionado con sus funciones, solicite al Área de Servicio y Participación Ciudadana, copia de las mismas, para evaluar las causas y proponer el plan de trabajo que minimice su reiteración.

Atentamente,

PD ADRIANA ALARCÓN TORRES

Responsable Área de Servicio y Participación Ciudadana

RSdM taG/ Rpac s408 RuhZ lv6U 7NY=
Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>